



Asia Pacific  
Customer  
Service  
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium  
9/F Surson Commercial Building  
140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui  
Kowloon, Hong Kong

Tel: (852) 2174 1428  
Fax: (852) 2174 1438  
Email: info@apcsc.com  
Website: http://www.apcsc.com

即時發放

## 亞太顧客服務協會公佈 2002 亞太傑出顧客關係服務獎選舉 總決賽入圍名單 - 亞太區服務業中最重要的盛事 -

香港 -- 2003年1月15日 - 亞太顧客服務協會 (APCSC) 今公佈 2002 年亞太傑出顧客關係服務獎選舉總決賽入圍名單。選舉已進入第四階段也是最後階段的公開網上投票。市民可透過 APCSC 網址 ([www.apcsc.com](http://www.apcsc.com))，面面通和 [hongkong.com](http://hongkong.com) 網站投票選出心目中最傑出顧客關係服務獎的公司。

是項選舉目的是為了表彰致力於顧客關係及服務質量的公司、團體機構、營運單位及個人的卓越貢獻。

亞太顧客服務協會主席朱剛岑表示：『評審委員會認為各獎項入圍總決賽的參選者表現都非常出色，由於評選過程十分嚴謹，參選公司必需經過五個評審階段，才能奪得獎項。我們感到高興，因為各入圍總決賽的公司都能表現出他們對顧客的服務承諾，並能夠與顧客建立深厚及密切的關係。』

入圍總決賽的公司名單如下：

- 
- 藍十字保險
  - 中國信託銀行
  - 道亨保險
  - 富士施樂
  - 和記電訊
  - IBM
  - ING 安泰保險
  - 景順亞洲
  - 數碼通
  - 新力
  - 台灣客服科技
  - 偉邦物業管理

以上被選入圍的公司將會於4月1-2日假上海舉行的優質客戶關係亞太高峰會議中，把他們對於客戶關係與服務的卓越成就、案例、策略和心得與大家分享和討論。是項優質客戶關係亞太高峰會議目的為分享成功的因素和模範、提供一個國際性的平台，讓世界各地在客戶關係服務這方面有著卓越成就的領導者展示他們成功的秘訣。

演講嘉賓包括：

朱剛岑先生	亞太顧客服務協會主席	楊主光先生	數碼通客戶部總監
郭晨東先生	CTI 論壇執行董事	鮑潤洪先生	新力香港本部經理
陶孟華小姐	ING 安泰資深副總經理	邱登崧先生	台灣客服科技總經理

朱剛岑表示：『我們熱切期待進入選舉的另一個評審階段，這個階段需要大家的參予，選出心目中的優勝者，並期待在4月1-2日上海舉行的頒獎典禮。』

~~~~~



Asia Pacific  
Customer  
Service  
Consortium

Asia Pacific Customer Service Consortium  
9/F Surson Commercial Building  
140-142 Austin Road, Tsim Sha Tsui  
Kowloon, Hong Kong

Tel: (852) 2174 1428  
Fax: (852) 2174 1438  
Email: info@apcsc.com  
Website: http://www.apcsc.com

### 主辦機構：

#### 亞太顧客服務協會

亞太顧客服務協會成立的信念在於『**優質的客戶關係是增強競爭力的唯一方法！**』協會的目標是在亞太區推廣優質顧客關係及服務質量，致力表彰各機構和客服人才對客戶服務與企業所作出的雙贏貢獻。

亞太顧客服務協會提供全球性認可的培訓證書課程，範圍包括客戶服務、技術支援和客戶關係管理等，所有證書課程均根據國際客戶服務標準。如有興趣認識亞太顧客服務協會，請到[www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)網頁瀏覽。

### 國際支持機構：

#### Help Desk 2000

Help Desk 2000 屬於一個美國的組織團體，主要提供世界性的研討座談會，讓各會員能夠就客戶支援服務行業互相交流經驗，發表意見。

#### STI Knowledge

STI Knowledge 分別在美國各省、香港、印度、南非及歐洲等地均設有分公司，主要業務是提供技術支援服務及客戶服務解決方案、證書課程、顧問服務、支援外包服務和人材招聘等。在財富100企業當中，超過71%已透過STI Knowledge的證書課程所認可。

#### Customer Service Institute of Australia (CSIA)

Customer Service Institute of Australia (CSIA) 的成立目的是為了提昇並改善澳洲的顧客服務。CSIA 創立國際顧客服務指標 (ICSS:1999-2002)。這指標成為優質客戶服務的借鑒，亦同時被澳洲各企業機構和政府部門所認同及採用。

### 協辦機構：

#### CII論壇

CII論壇 ([www.ctiforum.com](http://www.ctiforum.com)) 網站於2000年3月20日於中國正式開通，是定位於CII、呼叫中心和CRM領域的專業性資訊網站。CII論壇恪守中立性原則，不隸屬於任何的企業、組織或團體。

以呼叫中心、互聯網和信息諮詢等三個產業為基礎，以網絡為依托，為各層次用戶提供業界全方位的信息、諮詢等服務，日益成為用戶獲取信息的知識庫和廠商最有价值的信息發布平台。

### 媒體贊助商：

- CII論壇
- hongkong.com

- InterCall, Asia Pacific
- 面面通有限公司

### 選舉座談會贊助商：

- 新力〔香港〕有限公司

對於新聞稿有任何查詢，請致電 2174 1428 與李小姐聯絡，或透過電郵至 [sam@apcsc.com](mailto:sam@apcsc.com)

對於亞太傑出顧客關係服務獎選舉，推廣支持及贊助，請與Mr. Paul Hilton聯絡，或透過電郵至 [paul@apcsc.com](mailto:paul@apcsc.com)

如對亞太顧客服務協會有任何查詢，歡迎瀏覽本網站[www.apcsc.com](http://www.apcsc.com)